



第23回

# 飛躍する経営者たち

福井県ゆかりのアグレッシブな経営者取材。企業を成長へと導く秘訣に迫ります。

河村 将博 氏

●株式会社カワムラモータース 代表取締役社長

## 顧客目線のシステム導入と組織改革で 嶺南企業初、日本経営品質賞を受賞

HONDAの新車ディーラーとして、美浜と敦賀若狭の2店舗を展開する株式会社カワムラモータース。昨年11月、顧客の視点に立ったその経営や仕組み作りが評価され、「日本経営品質賞<sup>(®)</sup>」の中小企業部門を受賞しました。経営革新を進めるモデルとして相応しい組織を表彰する同賞。県内で4件目（嶺南では初）、また、これまでで最小規模の企業による受賞です。代表取締役社長の河村将博氏に、受賞へとつながった経営に対する想いをお聞きました。

株式会社カワムラモータース

HP: <http://www.hondacars-wakasa.co.jp/>

資本金: 2,000万円

所在地: 三方郡美浜町河原市17-3-1

従業員数: 28名

電話番号: 0770-32-0078

事業内容: 自動車の販売・整備等

### 時代に対応したシステムと 関係者のための経営視点

先代から代替わりを果たした2006年から、地域の人口減少など時代の変化を見越し、経営改革を進めてきた河村氏。「心温まるカーライフを創る」という新たな価値創造に向けて、以前の新车販売中心の方針から、トラブルフリーのメンテナンスに事業の柱を移していきました。「より安全・快適に長く乗れるメンテナンスの仕組みをICTシステムで作ろう」という構想を、前々から思い描いていました。試行錯誤して作り上げた独自のシステムにより、顧客一人一人の乗り方に応じたメンテナンス時期の提案などを可能に。顧客の要望を的確にくみ取り提供してきたことが、日本経営品質賞の受賞につながりました。

経営品質を学ぶ中で、あることに気が付いたと話す河村氏。「上手くいっている会社はすべて目的が、社員、お客様、取引先の人、地域の人など、経営に関係する人のため。反対にあると分かりました。反対に、上手くいっていない会社

は、社長のため」になってしまっていることが往々にしてあります。もちろん綺麗ごとだけでなく経営は苦勞の連続ですが、何かある度に、「社員のため」「お客様のため」という考えに立ち返ってやってきました。

### 理念の共有に社歌を 組織づくりへの想い

当初から、「仕組みと対話で組織を引っ張っていく」ことをもう一つの改革の主軸に据えてきた河村氏。取り組みのはじめとして、経営理念を社員のためのものにする方法を考えたといいます。

「経営理念が額に収まり社長室の壁に掛けられて、社員が誰も言えないのでは意味がありません。そして、彼らは言葉遊びが好きなのでない。社員に分かりやすく、共感できるように考えた結果が、音楽『でした』。社長就任から3年後、社歌『ONENESS』を完成させたこと、それまでより会社としての想いが、概念やイメージとして社員全員に浸透していることを実感したといいます。



2011年には県経営品質賞も受賞しました。

※顧客の視点から経営全体を見直し、自己革新を通じて新しい価値を創出し続ける「卓越した経営の仕組み」を有する企業表彰制度。受賞企業の多くがセルフアセスメント（自己評価）を行い経営革新を推し進めることで、受賞へと至っている。

手応えを感じ始めたときのことを、河村氏はこう振り返ります。「社員が私の言葉に対して、分らないことを『分らない』と言ってくれるようになりました。これは真剣に理解しようとしていることの裏返しです。このメンバーとならやっていける！と思うことができた瞬間でした」。

時代に合わせた変革と組織を盛り上げる工夫の両輪、そしてそれらを実行するための努力と試行錯誤が同社の成功につながっているようです。